

PARENT ABSTRACTS OF JAPANESE

(11)Publication number : 08-115367

(43) Date of publication of application : 07.05.1996

(51)Int.Cl.

G06F 17/60

G06F 13/00

HO4M 3/42

H04M 3/50

H04M 11/00

H04N 7/173

(21)Application number : 06-249078

(71)Applicant : HITACHI LTD

(22)Date of filing : 14.10.1994

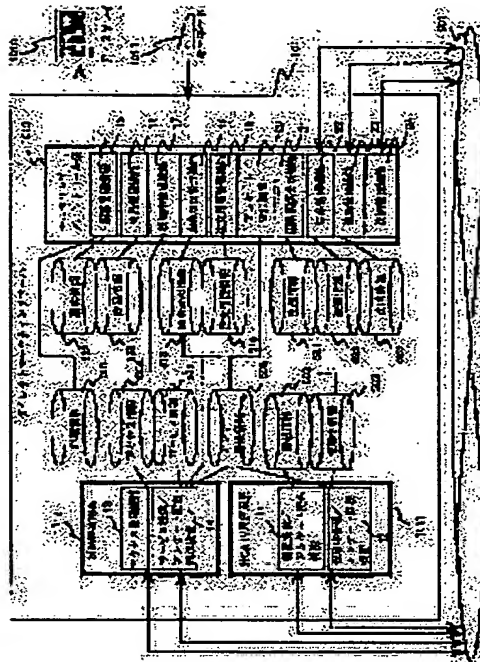
(72)Inventor : HAMADA NARIYASU

(54) METHOD AND SYSTEM FOR CLIENT SERVER SERVICE

(57)Abstract:

PURPOSE: To grasp customers' needs and the advertisement effect of articles by sending audio/video information at a client's request, and recording the number of requesting clients and the history of request contents on a server in time series and monitoring and analyzing the records.

CONSTITUTION: A direct marketing server 102 provides CATV stations with program information and questionnaire information. The CATV stations stores the information in media servers and send them at requests from the media stations at respective homes. At this time, each CATV station observes the audience ratings by areas and stores the records in the media server. Further, questionnaire result information sent from the customers at the respective homes is also recorded. The server 101, on the other hand, provides services at inquiry/ ordering requests regarding articles from the media stations at the respective homes and stores the histories and program ratings in the server 101. The information stored in the server 101 is monitored and analyzed to control the production and distribution of articles.



LEGAL STATUS

[Date of request for examination]

15.10.2001

[Date of sending the examiner's decision of rejection]

[Kind of final disposal of application other than the examiner's decision of rejection or application converted registration]

[Date of final disposal for application]

[Patent number]

[Date of registration]

[Number of appeal against examiner's decision of rejection]

[Date of requesting appeal against examiner's decision of rejection]

[Date of extinction of right]

(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号

特開平 8 - 1 1 5 3 6 7

(43) 公開日 平成 8 年 (1996) 5 月 7 日

(51) Int. Cl.	識別記号	庁内整理番号	F I	技術表示箇所
G06F 17/60				
13/00	357	Z 7368-5E		
H04M 3/42		Z		
3/50		Z		
11/00	302			

審査請求 未請求 請求項の数 2 O L (全 17 頁) 最終頁に続く

(21) 出願番号 特願平 6 - 2 4 9 0 7 8

(22) 出願日 平成 6 年 (1994) 10 月 14 日

(71) 出願人 0 0 0 0 0 5 1 0 8

株式会社日立製作所

東京都千代田区神田駿河台四丁目 6 番地

(72) 発明者 浜田 成泰

神奈川県川崎市麻生区王禅寺 1 0 9 9 番地

株式会社日立製作所システム開発研究所
内

(74) 代理人 弁理士 小川 勝男

(54) 【発明の名称】 クライアントサーバ・サービス方法及びシステム

(57) 【要約】

【目的】 流通業者やメーカーが、顧客ニーズの動向を把握するため、CATV局を経由して番組の視聴率や商品に関する照会件数／注文件数をモニタリングしたり、通信ネットワークを通じて配布／回収したアンケート結果をもとに、生産／流通のコントロールを行う。

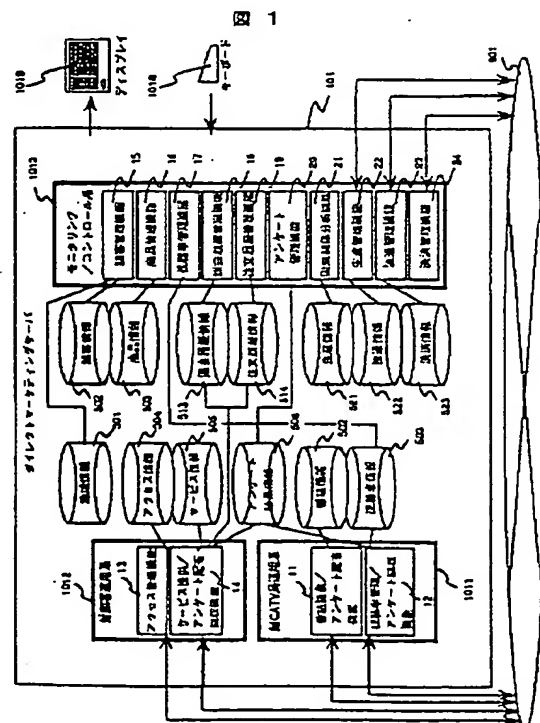
【構成】 本発明は、以下の構成を有する。

(1) 流通業者やメーカーが、提供し、CATV局を経由して各家庭に提供されるホームショッピング等の番組の視聴率をモニタリングすることにより、顧客ニーズの動向、商品の宣伝効果を把握する。

(2) 商品に関する照会件数／注文件数をモニタリングすることにより、顧客ニーズの動向、商品の評判を把握する。

(3) 通信ネットワークを通じて配布／回収したアンケート結果をもとに、顧客ニーズの動向を把握する。

(4) 上記、視聴率や照会件数と、注文件数の因果関係を分析し、地域別の生産／流通のコントロールを行う。



【特許請求の範囲】

【請求項 1】通信ネットワークに接続された、クライアントーサーバシステムにおいて、前記サーバは、音声／映像情報を管理し、また、前記クライアントの要求に従って、前記音声／映像情報を送信し、その際、前記サーバでは、要求した前記クライアントの台数、また要求内容の履歴を時間経過に従って記録し、前記記録を監視、分析することを特徴とするクライアントーサーバ・サービス方法。

【請求項 2】通信ネットワークに接続された、クライアントーサーバシステムにおいて、前記サーバは、音声／映像情報を管理する手段と、また、前記クライアントの要求に従って、前記音声／映像情報を送信する手段と、その際、前記サーバでは、要求した前記クライアントの台数、また要求内容の履歴を時間経過に従って記録する手段と、前記記録を監視、分析する手段を有することを特徴とするクライアントーサーバ・システム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【産業上の利用分野】本発明は、双方向CATVまたはB-ISDN等の通信ネットワークを利用したマーケティングシステムに関し、特にホームショッピングにおける消費者動向をいち早く監視、分析し、商品の生産、流通をコントロールする方法およびシステムに関する。

【0002】

【従来の技術】従来のマーケティングシステムは、POS (Point of Sales) システムのように、商品を販売する店舗に計算機システムが置かれ、商品が販売される都度、バーコード入力等を行い、その日の営業終了後、本部の計算機システムに売上データ等を転送し、本部で一括集計を行った後、在庫管理、生産管理を行っていた。また、無店舗販売の例として、福岡生協のように携帯型端末と電話を用いたホームショッピング等も行われている。

【0003】一方、顧客ニーズ等を調査するため、複数の顧客に対し、紙面、または電話を用いてアンケート調査を行っている。

【0004】

【発明が解決しようとする課題】前述、従来技術では以下のような問題点がある。

【0005】(1) 各販売店舗と本部との間に時間的なロスがあり、決め細かい在庫管理、生産管理が行えない。

【0006】(2) 顧客に対して、十分な商品説明が行えず、また顧客サービスは、基本的に営業時間内に限られる。

【0007】(3) 紙面、電話によるアンケート調査では、配布／回収件数に限界があり、より多くの対象者に、頻繁に調査を行い、集計、分析を行うことができない。従って、新商品の企画にあたり、顧客のニーズの動

向を忠実に反映させることができない。

【0008】

【課題を解決するための手段】光ケーブル網などの広帯域、高速ネットワークに接続された、各家庭に置かれ、各種サービスを受信するシステム（メディアステーション）と、流通業者やメーカに置かれ、番組情報を提供したり、商品照会／注文サービスを提供したり、アンケート情報を送信するシステム（ダイレクトマーケティングサーバ）と、CATV（ケーブルテレビ）局に置かれ、ダイレクトマーケティングサーバから提供された番組、アンケート情報を、各家庭のメディアステーションに送信するシステム（メディアサーバ）とから成る。

【0009】

【作用】流通業者やメーカに置かれたダイレクトマーケティングサーバから、CATV局に番組情報、アンケート情報を提供する。CATV局では、その情報を、メディアサーバ内に格納し、各家庭のメディアステーションからの要求に応じて、送信する。その時、CATV局では、地域別の視聴率を観測し、記録をメディアサーバ内にとる。また、各家庭の顧客から送信されるアンケート結果情報も記録する。一方、ダイレクトマーケティングサーバは、各家庭のメディアステーションからの商品に関する照会／注文要求に対し、サービスを提供するとともに、その履歴情報をダイレクトマーケティングサーバに格納する。一方、ダイレクトマーケティングサーバは、メディアサーバ内にある視聴率情報とアンケート結果情報の送信を受け、ダイレクトマーケティングサーバに格納する。以上、ダイレクトマーケティングサーバ内に格納された、視聴率情報、アンケート結果情報、照会履歴情報、注文履歴情報をモニタリング、分析し、商品の生産、流通をコントロールする。

【0010】

【実施例】以下、発明の実施例を図を用いて説明する。

【0011】本発明の実施例における、システム全体イメージを図3で、そのシステムの中心であるダイレクトマーケティングサーバ内のサブシステム構成を図1で、またメディアサーバ内の構成を図2を用いて説明する。

【0012】まず、図3のシステム全体イメージに関して説明する。システムは主に、流通業者あるいはメーカ内に位置するサーバ（ダイレクトマーケティングサーバと呼び、以下、DMサーバと略す）101、CATV局（ケーブルテレビ局）内に位置するサーバ（メディアサーバと呼び、以下、Mサーバと略す）201、各家庭内に位置するクライアント（メディアステーションと呼び、以下、Mステーションと略す）301、から成り、それらは光ケーブル網のような通信ネットワーク901で結ばれている。

【0013】次に、DMサーバ101内のサブシステム構成を図1を用いて説明する。サブシステムは、対CATV局運用系サブシステム1011、対顧客運用系サブ

3

システム 1 0 1 2、モニタリング／コントロール系サブシステム 1 0 1 3、の 3 つに大きく分かれる。各サブシステムの詳細を以下に説明する。

【0014】(1) 対CATV局運用系サブシステム 1 0 1 1

通信ネットワーク 9 0 1 によって接続されたCATV局のMサーバ 2 0 1 との通信を行う。サブシステム 1 0 1 1 は、番組提供機能 1 1、及び視聴率管理機能 1 2 の機能を持ち、3つのデータベース、すなわち番組情報DB 5 0 2、視聴率情報DB 5 0 3、アンケート情報DB 5 0 6、と接続されている。

【0015】ここで、DB 5 0 2、及びDB 5 0 3について、図 5 を用いて説明する。DB 5 0 6 は、後に説明する。まず、図 5 (a) に示すのは、番組情報DB 5 0 2 のデータ構造である。「番組情報」とは、CATV局から要求に応じて各家庭に放送される音声／静止画像／動画像情報を指し、ホームショッピングに利用されるような商品紹介等の情報である。本発明の実施例では、流通業者やメーカ（ここではダイレクトマーケティング会社と呼び、以下、DM会社と略す）が予め、作成、保管している番組情報を、まずCATV局に送信し、CATV局を経由して、各家庭に番組情報を提供することを想定している。図 5 (a) において、番組ID 5 0 2 1 は、番組一つ一つに割り振られたインデックスを、製作年月日 5 0 2 2 は、その番組が製作された日付を、番組時間 5 0 2 3 は、その番組の時間の長さを、取り扱い商品ID 5 0 2 4 は、その番組中で扱っている商品のインデックスを、情報格納アドレス 5 0 2 5 は、実際に音声／静止画像／動画像（いわゆるマルチメディア）情報が格納されているマシンやDB（例えば、オブジェクトDB）上のアドレスを表す。

【0016】図 5 (b) に示すのは、視聴率情報DB 5 0 3 のデータ構造である。「視聴率」とは、CATV局を通じて、どのくらいの数のあるいは割合の家庭が情報を見ているかを表す指標であり、地域単位に、時間経過に沿って、CATV局が観測、集計を行う。例えば、

「1994年8月10日17:25の、地区Aの、番組bの視聴率は5%で、234世帯が視聴していた」という視聴率情報をCATV局は、CATV回線網から把握する。本発明の実施例では、DM会社はその情報の送信をCATV局から受け、利用することを想定している。つまり、「ある商品を紹介している番組は、多くの家庭に視聴されているか?」、「その商品の顧客の関心度は高いか?」等の視聴率情報を用いて、顧客ニーズの動向を判断する。図 5 (b) において、視聴率ID 5 0 3 1 は、視聴率情報一つ一つに割り振られたインデックスを、年月日 5 0 3 2 は、視聴率が観測された日付を、時刻 5 0 3 3 は、同様に時刻を、番組ID 5 0 3 4 は、観測の対象となった番組のインデックスを、地域ID 5 0 3 5 は、観測の対象となった地域のインデックスを、視

聴率 5 0 3 6 は、前述の指標を表す。

【0017】(2) 対顧客運用系サブシステム 1 0 1 2 通信ネットワーク 9 0 1 によって接続された各家庭のMステーション 3 0 1 との通信を行う。サブシステム 1 0 1 2 は、アクセス管理機能 1 3、及びサービス提供機能 1 4 の機能を持ち、5つのデータベース、すなわちアクセス情報DB 5 0 4、サービス情報DB 5 0 5、アンケート情報DB 5 0 6、照会履歴情報DB 5 1 3、注文履歴情報DB 5 1 4、と接続されている。

【0018】ここで、DB 5 1 3 とDB 5 1 4 を除く、各データベースについて、図 6 を用いて説明する。DB 5 1 3 とDB 5 1 4 については、後に説明する。図 6

(a) に示すのは、アクセス情報DB 5 0 4 のデータ構造である。顧客ID 5 0 4 1 は、DM会社から見た顧客一人一人に割り振られたインデックスを、氏名 5 0 4 2 は、その顧客の氏名を、パスワード 5 0 4 3 は、顧客自身が決めた暗証番号（銀行カードやクレジットカードで現在用いられているものと同様）を、契約期間 5 0 4 4 は、顧客とDM会社間での契約可能な期間を、アクセス履歴 5 0 4 5 は、その顧客が、DM会社に過去にアクセスした履歴を表す。

【0019】図 6 (b) に示すのは、サービス情報DB 5 0 5 のデータ構造である。「サービス」とは、DM会社が各家庭の顧客に提供するサービスであり、様々な商品に関する「照会」（「どのような商品があるか?」、「どのような材質か?」、「どのような大きさか?」、「どのくらいの値段か?」等）と「注文」を受け、音声／静止画像／動画像（いわゆるマルチメディア）を用いたガイダンスを提供しながら、顧客の要望に応えるものである。図 6 (b) において、サービスID 5 0 5 1 は、サービス一つ一つ（例えば「商品〇〇〇に関する照会」、「商品×××に関する注文」等）に割り振られたインデックスを、取り扱い商品ID 5 0 5 2 は、そのサービス中で扱っている商品のインデックスを、情報格納アドレス 5 0 5 3 は、実際に音声／静止画像／動画像情報が格納されているマシンやDB（例えば、オブジェクトDB）上のアドレスを表す。

【0020】図 6 (c) に示すのは、アンケート情報DB 5 0 6 のデータ構造である。「アンケート」とは、DM会社が、現在扱っている商品の評判を把握したり、顧客ニーズの動向から新商品開発の指針をつかむ目的で、各家庭の顧客に対して行う調査である。例えば、「商品〇〇〇の使い心地はどうか?」、「商品×××の味に満足しているか?」、「この分野の商品は、どのくらいの価格なら買うか?」、「この類の商品に必要な機能は何か?」等の質問を顧客に対して行い、DM会社は、それらの回答結果を経営戦略に役立てる。本発明の実施例では、そのアンケートの配布／回収を、CATV局を通じて間接的に、または通信ネットワーク網を通じて直接的に、顧客とDM会社間で行うことを、また、アンケート

自身は、音声／静止画像／動画像（いわゆるマルチメディア）で構成されていることを、想定している。図6（c）において、アンケートID5061は、アンケート一つ一つに割り振られたインデックスを、取り扱い商品ID5062は、そのサービス中で扱っている商品のインデックスを、情報格納アドレス5063は、実際に音声／静止画像／動画像情報が格納されているマシンやDB（例えば、オブジェクトDB）上のアドレスを表す。

【0021】（3）モニタリング／コントロール系サブシステム1013

様々な情報の監視（モニタリング）と制御（コントロール）、通信ネットワーク901によって接続された、各商品の生産業者、流通業者、あるいは金融機関との通信を行う。サブシステム1013は、10個の機能、すなわち、顧客管理機能15、商品管理機能16、視聴率管理機能17、照会履歴管理機能18、注文履歴管理機能19、アンケート管理機能20、因果関係分析機能21、生産管理機能22、流通管理機能23、決済管理機能24、を持ち、10個のデータベース、すなわち、地域情報DB501、顧客情報DB511、商品情報DB512、照会履歴情報DB513、注文履歴情報DB514、生産情報DB521、流通情報DB522、決済情報DB523、視聴率情報DB503、アンケート情報DB506、と接続されている。

【0022】以下、図4、図7、図8、図9を用いて、上記DBのデータ構造を説明する。

【0023】図4は、地域情報DBのデータ構造を示す。地域名5011は、番組を提供する、あるいはサービス（前述の通り、「照会」「注文」等）を提供する、地域名を指す。年令5012、人口5013（男性の人口50131、女性の人口50132、合計50133）、世帯数5014は、その地域の人口構成を表わす。

【0024】図7（a）は、顧客情報DBのデータ構造を、図7（b）は、商品情報DBのデータ構造を示す。

【0025】図8（a）は、照会履歴情報DBのデータ構造を、図8（b）は、注文履歴情報DBのデータ構造を示す。

【0026】図9（a）は、生産情報DBのデータ構造を、図9（b）は、流通情報DBのデータ構造を、決済情報DBのデータ構造を示す。

【0027】次に、Mサーバ201内のサブシステム構成を図2を用いて説明する。サブシステムは、対DM会社運用系サブシステム2011、対顧客運用系サブシステム2012、の2つに大きく分かれる。各サブシステムの詳細を以下に説明する。

【0028】（1）対DM会社運用系サブシステム2011

通信ネットワーク901によって接続されたDM会社の

DMサーバ101との通信を行う。サブシステム2011は、提供番組受信51、及び視聴率管理機能52の機能を持ち、3つのデータベース、すなわち番組情報DB602、視聴率情報DB603、アンケート情報DB606、と接続されている。それぞれのDBのデータ構造は、DMサーバ内のそれらと同様である。

【0029】（2）対顧客運用系サブシステム2012
通信ネットワーク901によって接続された各家庭のMステーション301との通信を行う。サブシステム2012は、アクセス管理機能53、及び番組提供機能54の機能を持ち、2つのデータベース、すなわちアクセス情報DB604、アンケート情報DB606、と接続されている。それぞれのDBのデータ構造は、DMサーバ内のそれらと同様である。

【0030】次に図10から図15を用いて、システムの動作を説明する。

【0031】（1）番組提供時フロー

図10は、DMサーバからMサーバに、MサーバからMステーションに番組情報を提供する際のフローチャートである。

【0032】（ステップ7001：DMサーバ）DMサーバ101は、DB502より、予め用意された番組情報を、Mサーバ201に送信する。

【0033】（ステップ7002：Mサーバ）DMサーバ101より送られてきた番組情報を受信する。

【0034】（ステップ7003：Mサーバ）受信した番組情報を、DB602に記録する。

【0035】（ステップ7004：Mステーション）各家庭のMステーション301から、Mサーバ201に番組情報の提供要求を送信する。

【0036】（ステップ7005：Mサーバ）番組情報の提供要求を受信する。

【0037】（ステップ7006：Mサーバ、及びMステーション）PIN（Personal Identification Number）の確認手続きを行う。本ステップは、必要に応じて行う。なお、詳細は後に説明する。

【0038】（ステップ7007：Mサーバ）要求された番組情報をDB602より検索／抽出する。

【0039】（ステップ7008：Mサーバ）抽出した番組情報を、Mステーションに送信する。

【0040】（ステップ7009：Mステーション）番組情報を受信する。

【0041】（ステップ7010：Mサーバ）番組情報の提供内容を、DB603に記録する。

【0042】（ステップ7011：Mステーション）アンケートに答えるか否かを判定する。もし「はい」なら以下のステップを実行する。「いいえ」ならMステーション側の処理は終了する。

【0043】（ステップ7012：Mステーション）ア

ンケートの入力を行う。

【0044】(ステップ7013:Mステーション)入力したアンケート結果情報を、Mサーバに送信する。

【0045】(ステップ7014:Mサーバ)アンケート結果情報を受信する。

【0046】(ステップ7015:Mサーバ)受信したアンケート結果情報を、DB606に記録する。

【0047】(2)PIN確認時フロー

図11は、上記、PINを確認する際のステップ7006の詳細なフローチャートである。

【0048】(ステップ70061:Mサーバ、またはDMサーバ)Mステーションに対し、PIN(Personal Identification Number)の送信要求を出す。

【0049】(ステップ70062:Mステーション)要求を受信する。

【0050】(ステップ70063:Mステーション)顧客は、キーボード3012、またはICカード3019及びICカードリーダを用いてPINを入力する。

【0051】(ステップ70064:Mステーション)入力したPINを送信する。

【0052】(ステップ70065:Mサーバ、またはDMサーバ)PINを受信する。

【0053】(ステップ70066:Mサーバ、またはDMサーバ)PINをDB504、またはDB604内のデータと照合する。

【0054】(2)視聴率収集、アンケート情報回収時
図12は、DMサーバが、Mサーバから視聴率収集したり、アンケート情報回収する際のフローチャートを示す。

【0055】(ステップ7101:DMサーバ)視聴率情報、アンケート情報の要求を、Mサーバに対して送信する。

【0056】(ステップ7102:Mサーバ)要求を受信する。

【0057】(ステップ7103:Mサーバ)該当する情報を、DB603、及びDB606から検索/抽出する。

【0058】(ステップ7104:Mサーバ)抽出した視聴率情報、アンケート情報をDMサーバに送信する。

【0059】(ステップ7105:DMサーバ)視聴率情報、アンケート情報を受信する。

【0060】(ステップ7106:DMサーバ)受信した視聴率情報、アンケート情報を、DB503、及びDB506に記録する。

【0061】(3)照会時

図13は、Mステーションから、DMサーバに対し、照会サービス要求が出され、サービスを受ける際のフローチャートを示す。

【0062】(ステップ7201:Mステーション)照

会サービスの要求をDMサーバに対して送信する。

【0063】(ステップ7202:DMサーバ)要求を受信する。

【0064】(ステップ7006:DMサーバ、およびMステーション)前述の通り、PIN確認手続きを必要に応じて行う。

【0065】(ステップ7203:DMサーバ)要求された照会情報を、DB505から検索/抽出する。

【0066】(ステップ7204:DMサーバ)抽出した情報をMステーションに送信する。

【0067】(ステップ7205:Mステーション)照会情報を受信する。

【0068】(ステップ7206:DMサーバ)照会情報の提供内容を、DB513に記録する。

【0069】(4)注文時

図14は、Mステーションから、DMサーバに対し、注文サービス要求が出され、サービスを受ける際のフローチャートを示す。

【0070】(ステップ7301:Mステーション)注文要求を、DMサーバに送信する。

【0071】(ステップ7302:DMサーバ)要求を受信する。

【0072】(ステップ7006:DMサーバ、およびMステーション)前述の通り、PIN確認手続きを必要に応じて行う。

【0073】(ステップ7303:DMサーバ)注文内容の要求を送信する。

【0074】(ステップ7304:Mステーション)要求を受信する。

【0075】(ステップ7305:Mステーション)キーボード3012を用いて、注文内容を入力する。

【0076】(ステップ7306:Mステーション)注文内容を、DMサーバに送信する。

【0077】(ステップ7307:DMサーバ)注文内容を受信する。

【0078】(ステップ7308:DMサーバ)DB522を参照し、在庫確認を行う。

【0079】(ステップ7309:DMサーバ)在庫があるか、否かを判定する。もし「いいえ」ならステップ7303へ、「はい」なら以下のステップへ進む。

【0080】(ステップ7310:DMサーバ)決済方法の要求を送信する。

【0081】(ステップ7311:Mステーション)要求を受信する。

【0082】(ステップ7312:Mステーション)キーボード3012を用いて、決済方法を入力する。

【0083】(ステップ7313:Mステーション)決済方法を、DMサーバに送信する。

【0084】(ステップ7314:DMサーバ)決済方法を受信する。

【0085】(ステップ7315:DMサーバ)DB523を参照し、信用確認を行う。

【0086】(ステップ7316:DMサーバ)信用度が満足か、否かを判定する。もし「いいえ」ならステップ7302へ、「はい」なら以下のステップへ進む。

【0087】(ステップ7317:DMサーバ)注文の確認要求を送信する。

【0088】(ステップ7318:Mステーション)要求を受信する。

【0089】(ステップ7319:Mステーション)キーボード3012から、確認内容の入力を行う。

【0090】(ステップ7320:Mステーション)注文の確認内容を送信する。

【0091】(ステップ7321:DMサーバ)確認内容を受信する。

【0092】(ステップ7322:DMサーバ)確認内容を判定する。「いいえ」ならステップ7303へ、「はい」なら以下のステップへ進む。

【0093】(ステップ7323:DMサーバ)DB514に、注文を記録する。

【0094】(5)モニタリング/コントロール時
図15は、DMサーバ101を用いて、視聴率情報などをモニタリングして、生産、流通などのコントロールを行う際のフローチャートを示す。

【0095】(ステップ7401:DMサーバ)キーボード3018から、モニタリングしたい項目を入力する。

【0096】(ステップ7402:DMサーバ)該当する情報を、DB503、DB506、DB513、DB514から検索/抽出する。

【0097】(ステップ7403:DMサーバ)抽出されたデータを、ディスプレイ3019に表示する。

【0098】(ステップ7404:DMサーバ)引き続き、分析するか、否かを判定する。もし「いいえ」なら処理は終了し、「はい」なら以下のステップへ進む。

【0099】(ステップ7405:DMサーバ)キーボード3018から、分析項目の入力を行う。

【0100】(ステップ7406:DMサーバ)因果関係の分析、例えば相関分析などを行う。

【0101】(ステップ7407:DMサーバ)分析結果を、ディスプレイ3019に表示する。

【0102】次に、上記(5)モニタリング/コントロール時における、画面出力例を図16、図17、図18に示す。

【0103】図16は、地域別に、番組視聴率、商品照会件数、商品注文件数を、時間を追ってグラフ化した様子である。

【0104】図17は、番組別視聴率、商品別照会件数、商品別注文件数を、時間を追ってグラフ化した様子である。

【0105】図18は、各種アンケート結果情報を集計して、グラフ化した様子である。

【0106】以上のように、通信ネットワークによって接続された、各家庭にあるMステーション、CATV局にあるMサーバ、DM会社にあるDMサーバを利用し、商品紹介、ホームショッピング案内等の番組提供を行い、また、商品の詳しい照会、注文サービスを提供し、その時の視聴率、照会件数、注文件数から顧客ニーズを把握することが可能となる。また、通信ネットワークを通じてのアンケート配布/回収を行うことによって、さらに詳細なニーズを調査することが可能となる。

【0107】

【発明の効果】本発明によれば以下のことが可能となる。

【0108】(1)流通業者やメーカーが、提供し、CATV局を経由して各家庭に提供されるホームショッピング等の番組の視聴率を監視、モニタリングすることにより、顧客ニーズの動向、商品の宣伝効果を把握することが可能となる。

20 【0109】(2)商品に関する照会件数/注文件数を監視、モニタリングすることにより、顧客ニーズの動向、商品の評判を把握することが可能となる。

【0110】(3)通信ネットワークを通じて配布/回収したアンケート結果をもとに、顧客ニーズの動向を把握することが可能となる。

【0111】(4)上記、視聴率や照会件数と、注文件数の因果関係を分析し、地域別の生産/流通のコントロールを行うことが可能となる。

【図面の簡単な説明】

30 【図1】本発明の実施例におけるシステム構成図である。

【図2】本発明の実施例におけるシステム構成図である。

【図3】本発明の実施例における全体概念図である。

【図4】地域情報のデータ構造である。

【図5】番組情報、視聴率情報のデータ構造である。

【図6】アクセス情報、サービス情報、アンケート情報のデータ構造である。

【図7】顧客情報、商品情報のデータ構造である。

40 【図8】照会履歴情報、注文履歴情報のデータ構造である。

【図9】生産情報、流通情報、決済情報のデータ構造である。

【図10】番組情報の提供時におけるフローチャートである。

【図11】PIN確認時のフローチャートである。

【図12】視聴率情報/アンケート情報回収時におけるフローチャートである。

【図13】照会サービス提供時のフローチャートである。

〔図 14〕注文サービス提供時のフローチャートである。

〔図 15〕モニタリング/コントロール時のフローチャートである。

〔図 16〕画面例その 1 である。

〔図 17〕画面例その 2 である。

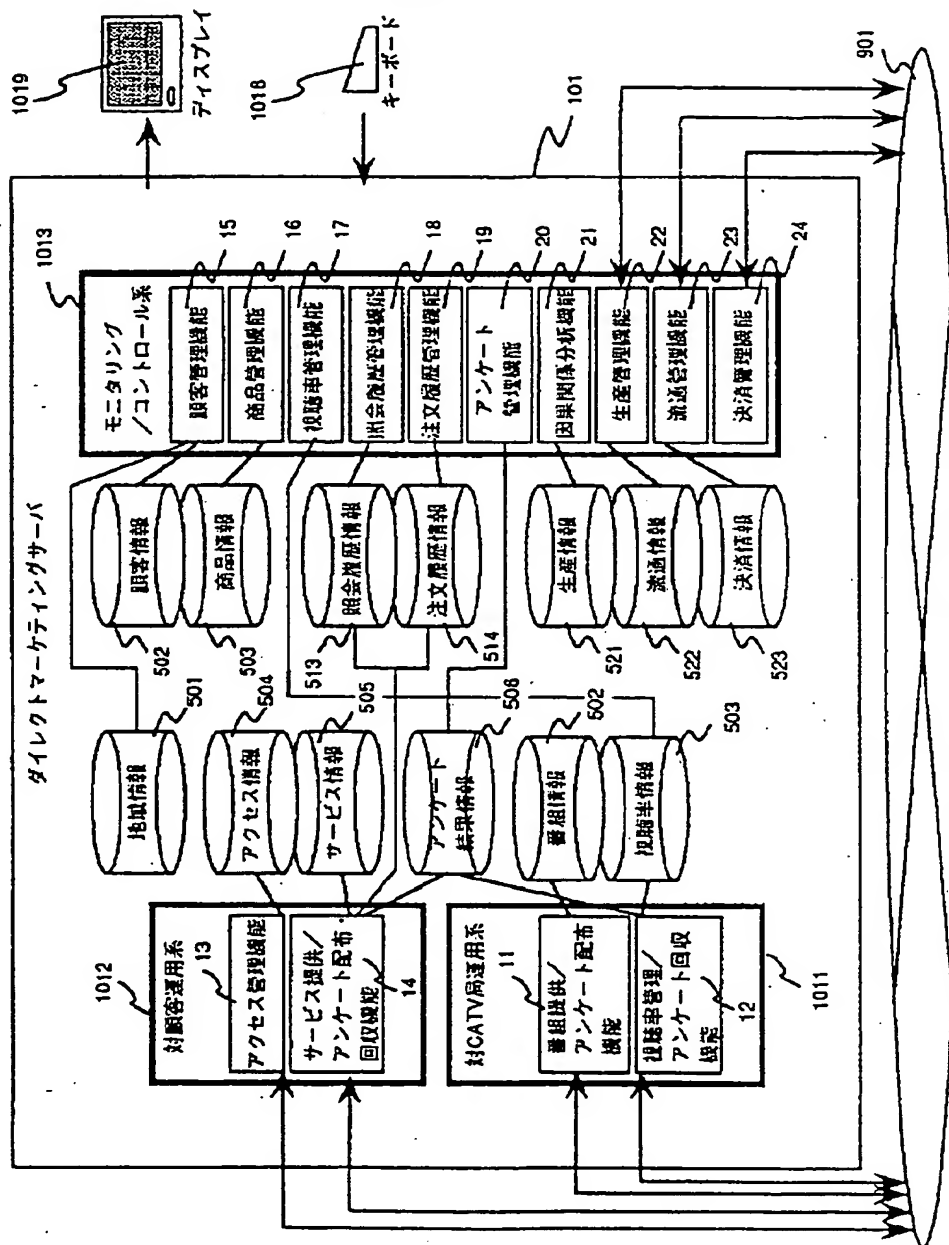
〔図 18〕画面例その 3 である。

〔符号の説明〕

101……ダイレクトマーケティングサーバ、201……メディアサーバ、301……メディアステーション、901……通信ネットワーク、1018……キーボード、1019……ディスプレイ、2018……キーボード、2019……ディスプレイ、3012……キーボード、3013……マウス、3014……ディスプレイ、3015……ICカードリーダ。

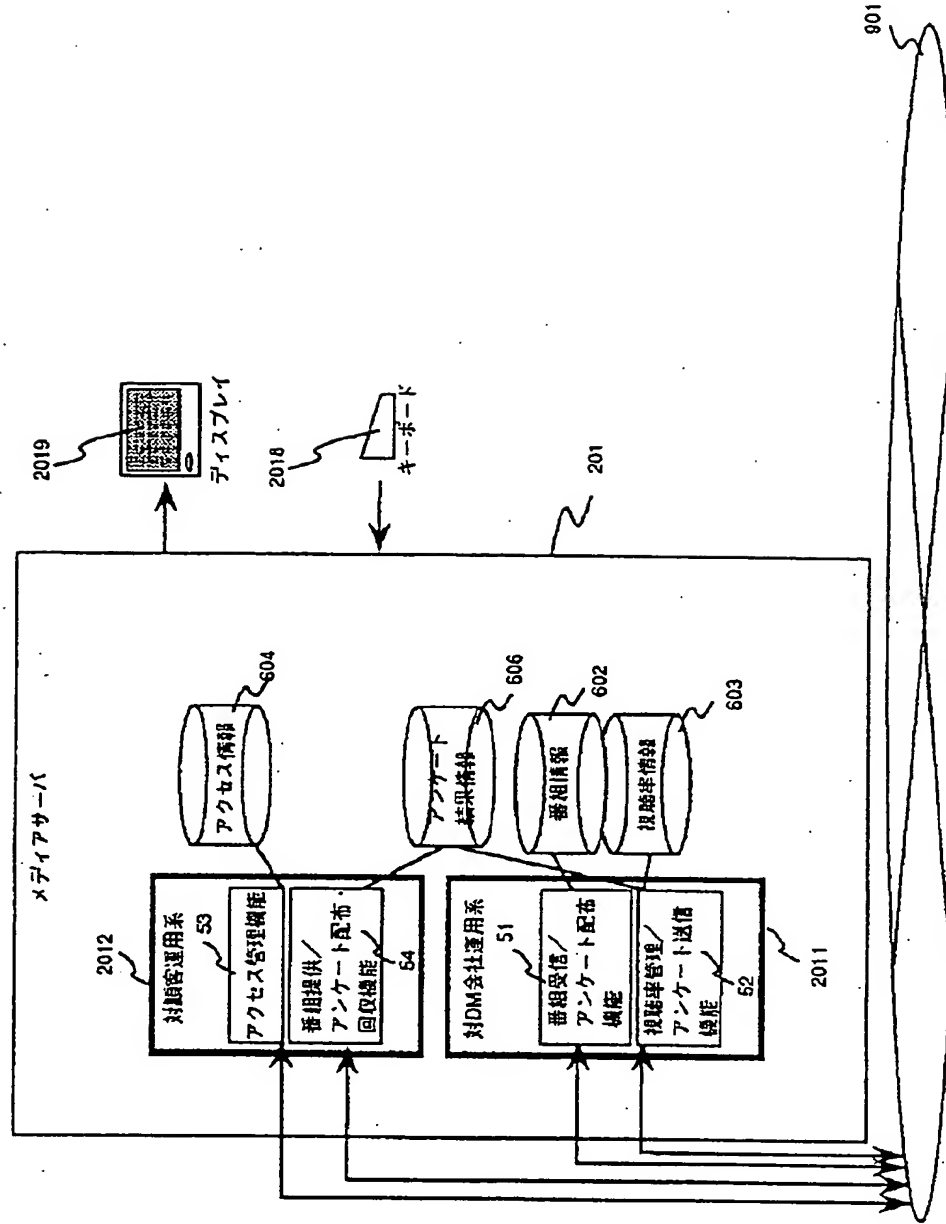
〔図 1〕

図 1



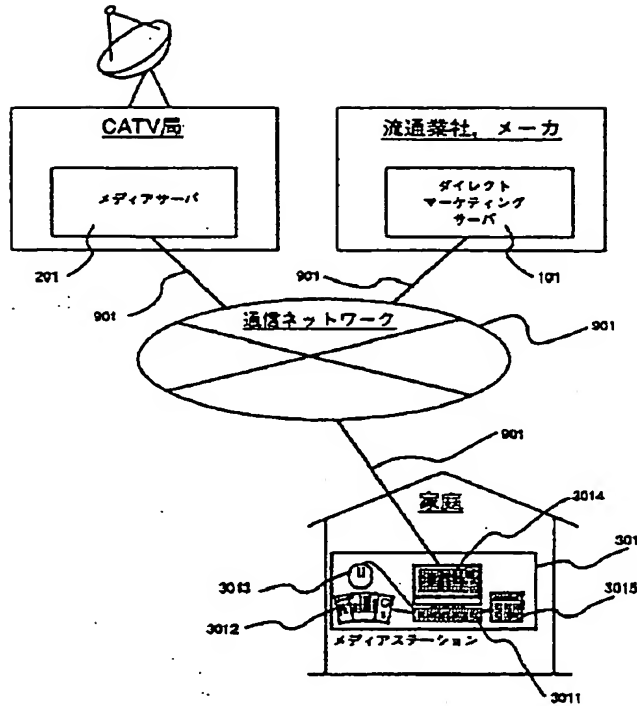
(図 2)

図 2



〔図 3〕

図 3



〔図 4〕

図 4

地域名	平均	人口		
		男性	女性	計
A地区	0以上 5未満	XXXX	XXXX	XXXX
	5以上 10未満	XXXX	XXXX	XXXX
	10以上 15未満	XXXX	XXXX	XXXX
	15以上 20未満	XXXX	XXXX	XXXX
	20以上 25未満	XXXX	XXXX	XXXX
	25以上 30未満	XXXX	XXXX	XXXX
	30以上 35未満	XXXX	XXXX	XXXX
	:	:	:	:
世帯数		XXXX		
B地区	:	:	:	:
	世帯数	XXXX		
:	:	:	:	:
	世帯数	XXXX		

〔図 5〕

図 5

(a) 番組情報				
番組ID	制作年月日	番組時間	取り扱う商品ID	情報格納アドレス

(b) 視聴率情報					
視聴率ID	年月日	時刻	番組ID	地域ID	視聴率

〔図 6〕

図 6

(a) アクセス情報				
顧客ID	氏名	パスワード	契約期間	アクセス数

(b) サービス情報		
サービスID	取り扱う商品ID	情報格納アドレス

(c) アンケート結果情報		
アンケートID	取り扱う商品ID	情報格納アドレス

【図 7】

図 7

(a) 顧客情報

顧客ID	氏名	年令	性別	登録年月日	連絡先	アクセス歴

(b) 商品情報

商品ID	商品名	生産者社ID	仕様

【図 8】

図 8

(a) 商会議歴情報

商會ID	年月日	時刻	商品ID	商會内容	署名

(b) 注文履歴情報

注文ID	年月日	時刻	商品ID	顧客ID	注文内容	決済方法

【図 9】

図 9

(a) 生産情報

生産者社ID	生産者社名	連絡先	取り扱い 商品ID	生産状況	
				年月日	生産量

(b) 流通情報

流通者社ID	流通者社名	連絡先	取り扱い 商品ID	流通状況	
				年月日	流通量、在庫量

(c) 決済情報

決済相手ID	決済相手名	連絡先	契約ID	決済状況	
				年月日	金額

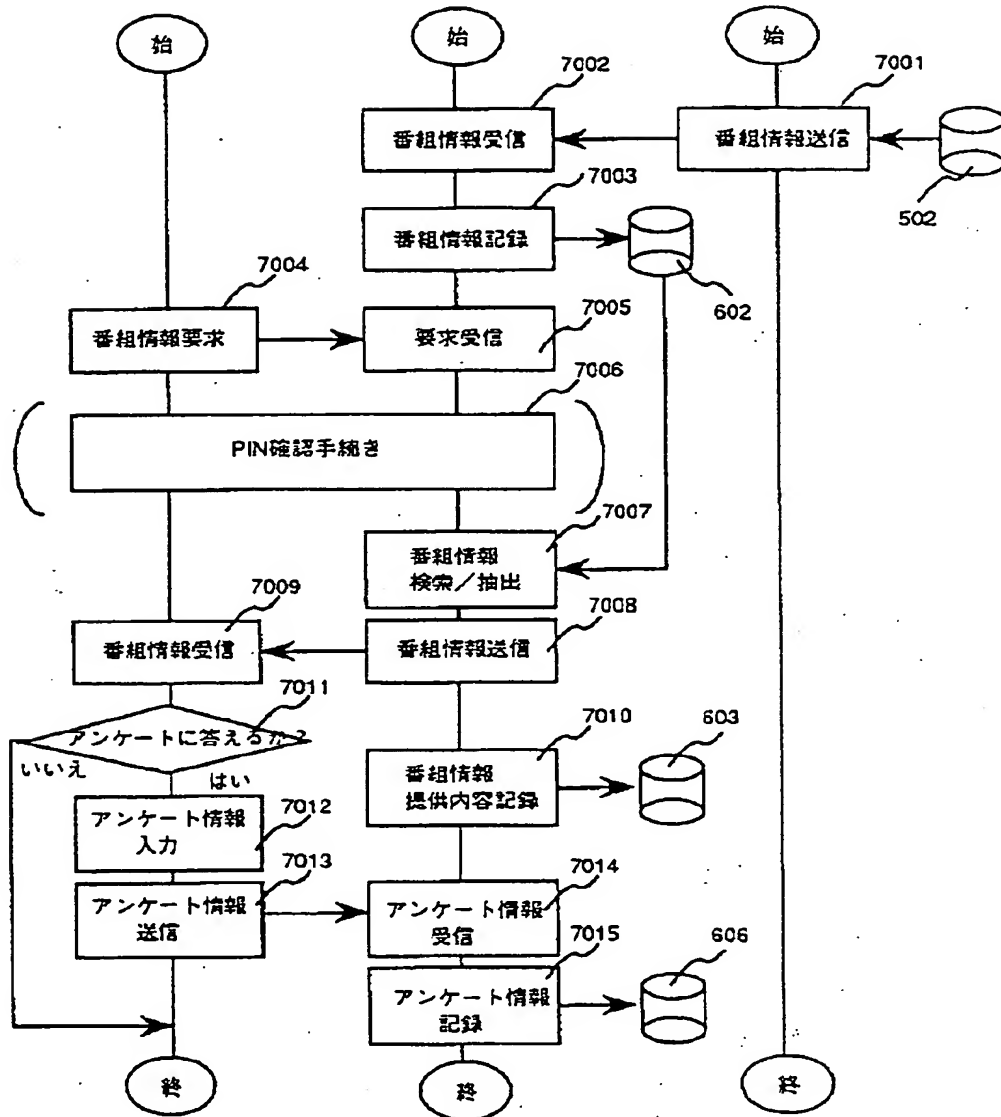
〔図 10〕

図 10

Mステーション

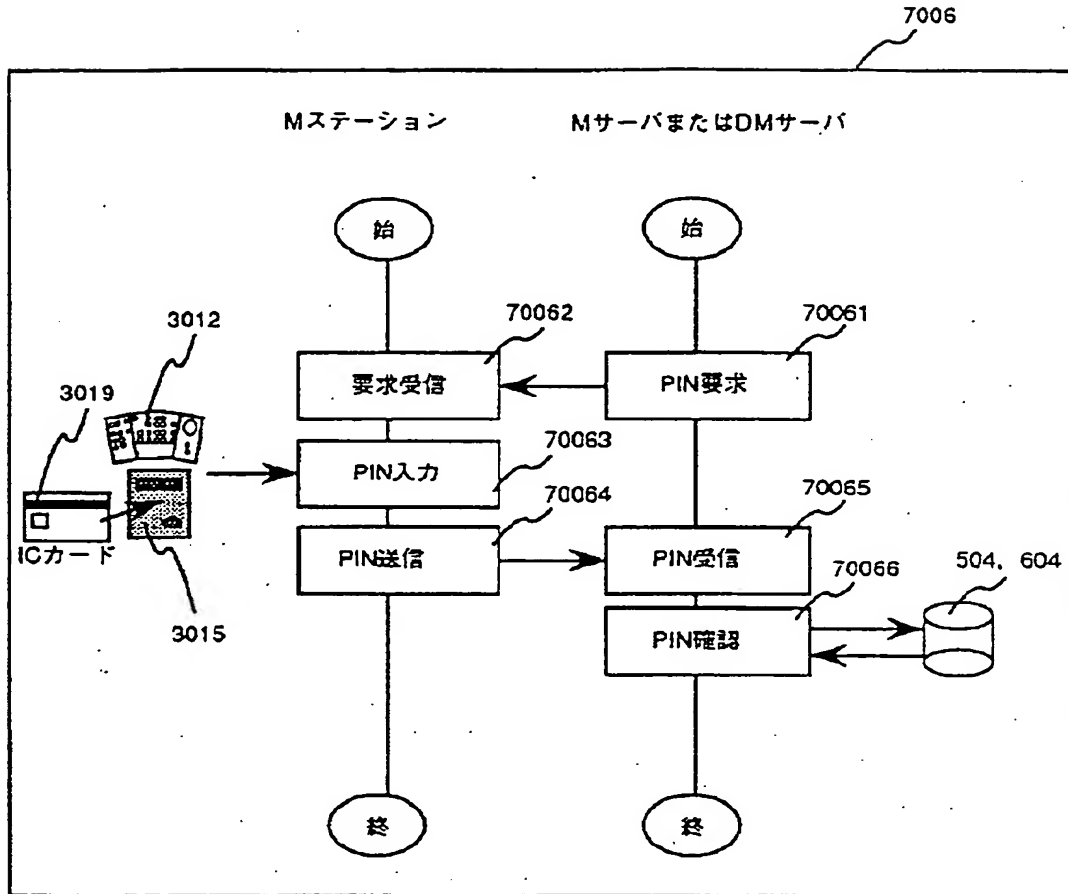
Mサーバ

DMサーバ



〔図 1 1〕

図 11



〔図 1 6〕

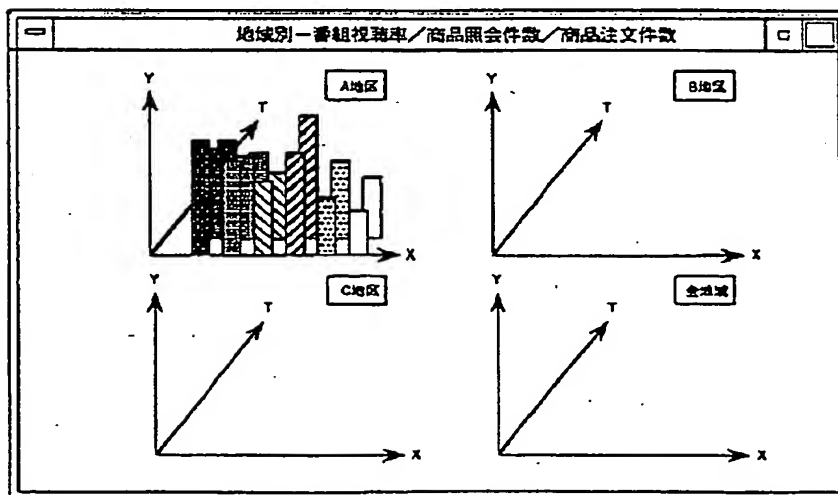
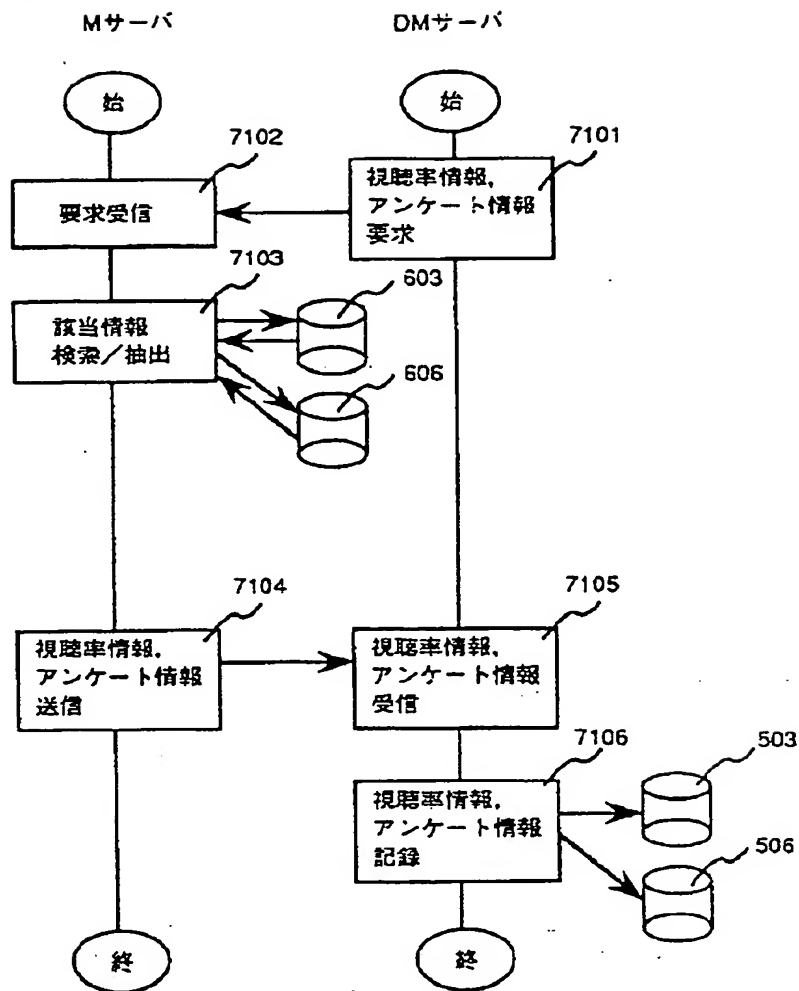


図 16

X: 多値ID, または商品ID
 Y: 番組視聴率, または商品照会件数, または商品注文件数
 T: 年月日時刻

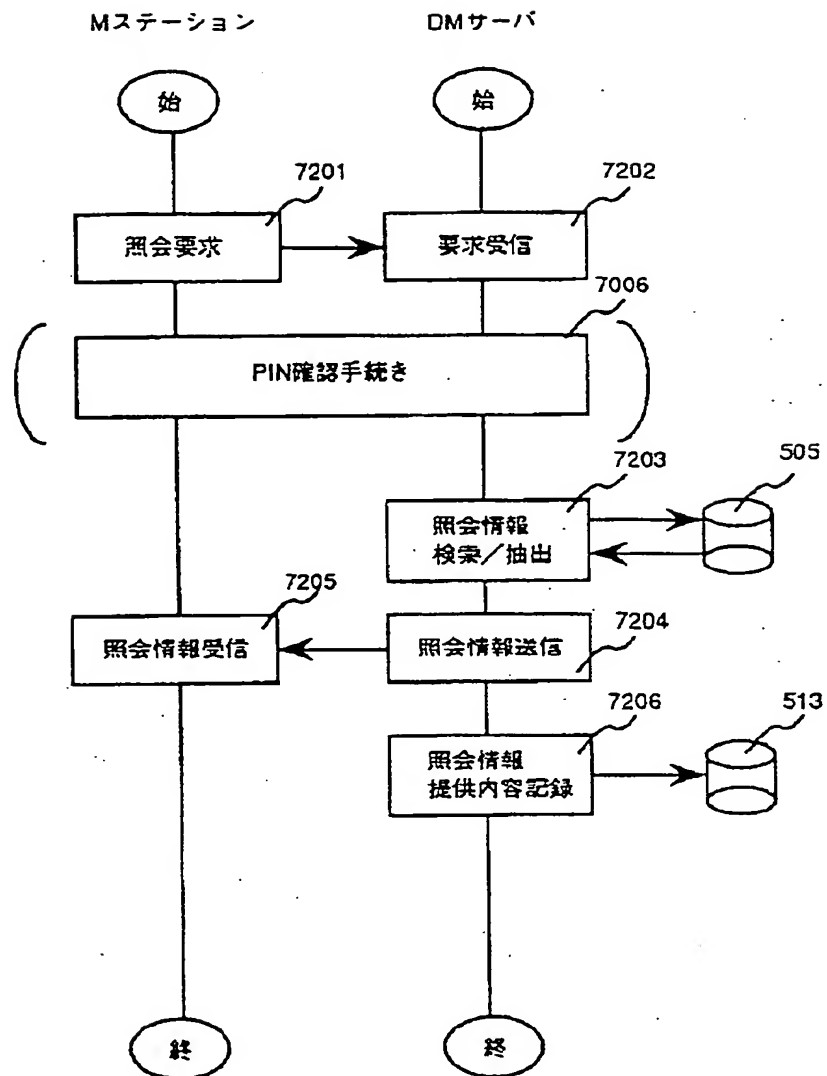
【図 12】

図 12

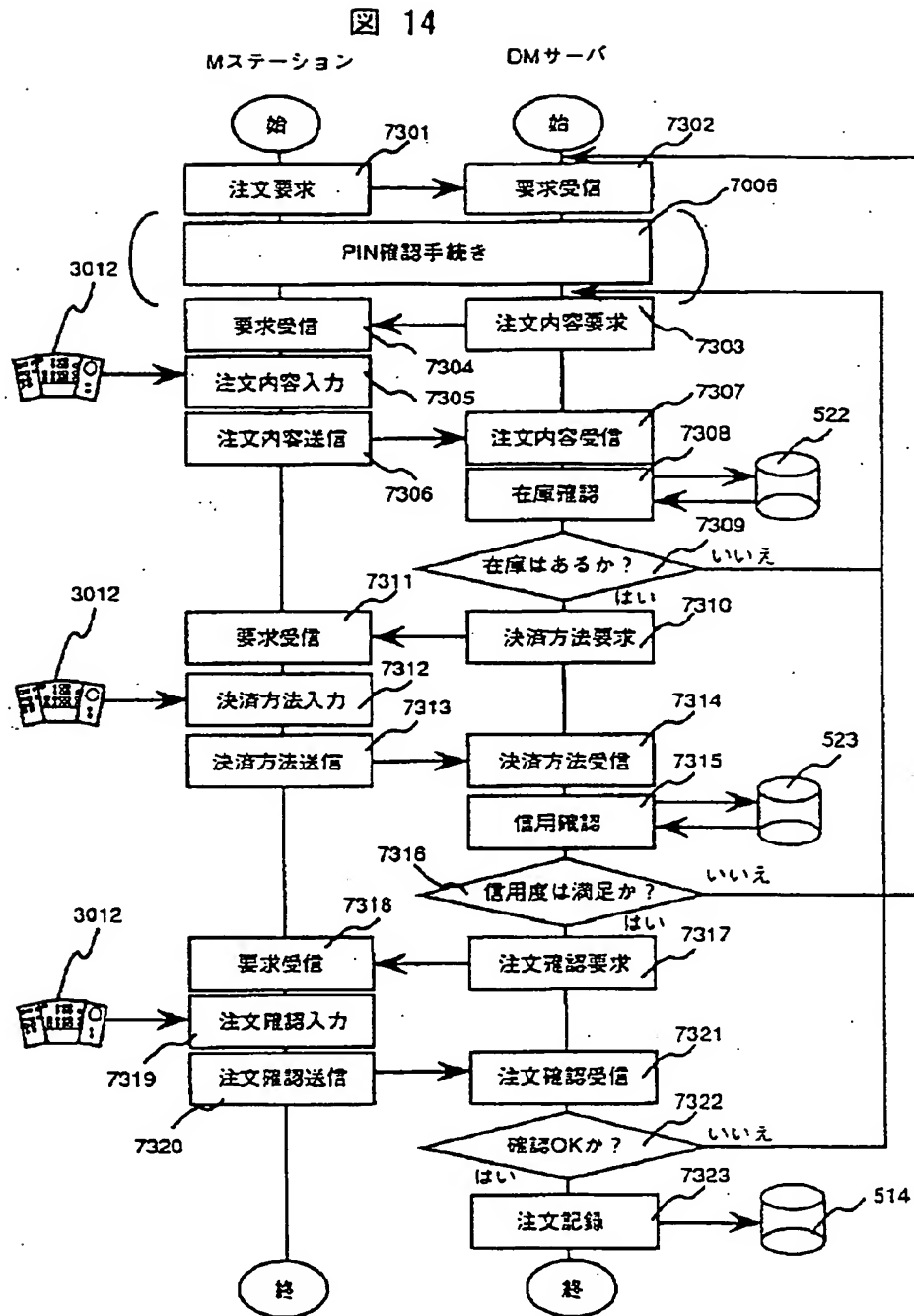


【図 1 3】

図 13



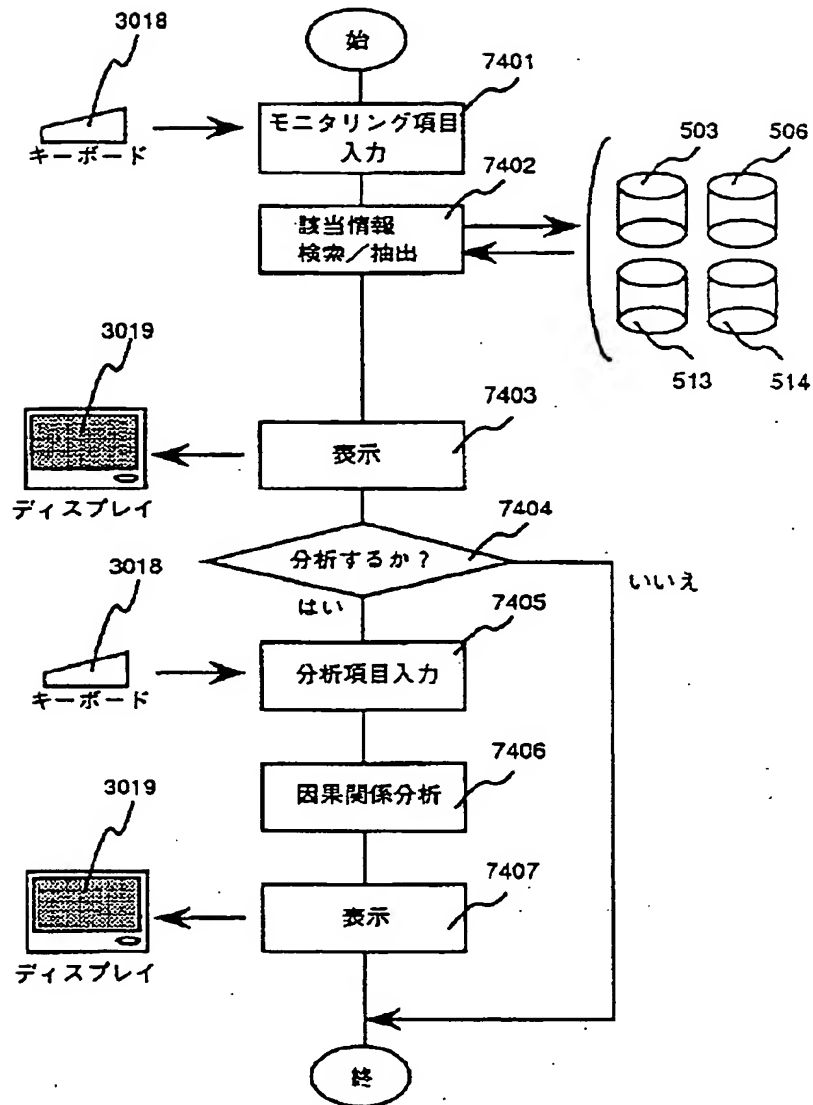
【図 14】



【図 15】

図 15

DMサーバ



【図 17】

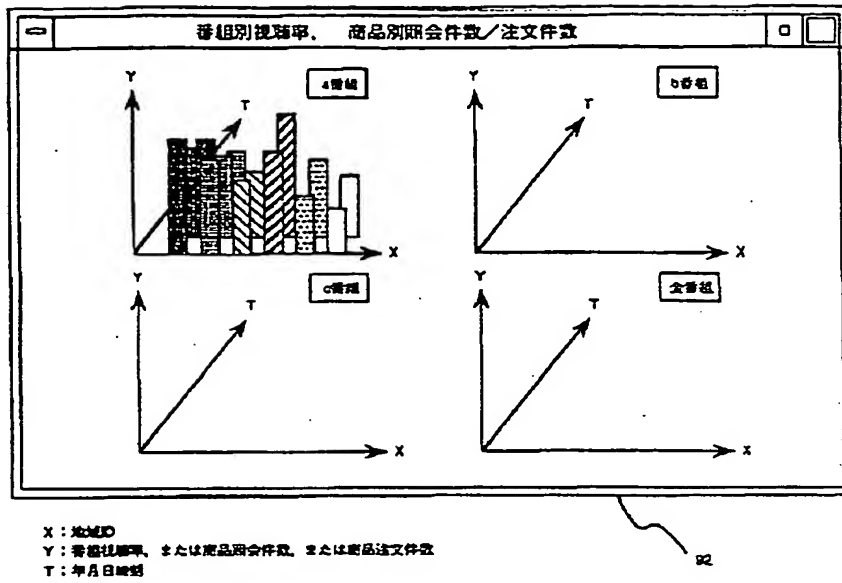


図 17

【図 18】

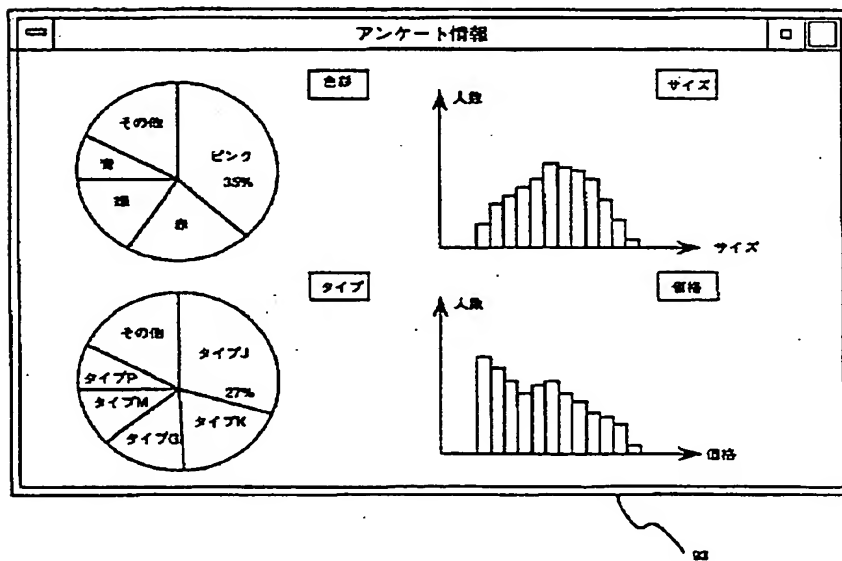


図 18

フロントページの続き

(51) Int. Cl. 6

H04N 7/173

識別記号

庁内整理番号

F I

技術表示箇所

G06F 15/21

2